

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

19/07/2021

Página 1 de 4

2.19.- Reporte Mensual de Auditorías Internas y Externas (Junta de Resultados)

ACTIVIDAD	OBJETIVO	REQUISITOS	TIEMPO TAREA	FRECUENCIA Y HORARIOS	REEMPLAZO
1. Análisis y reporte mensual de auditorías internas y externas para todas las unidades	Analizar y registrar todos los resultados mensuales de auditorías internas y externas generando gráficas comparativas para que los gerentes tengan información verás y oportuna para una toma de decisiones de calidad que asegure el cumplimiento de la misión.	Auditorías Internas: • Actividades de mantenimiento preventivo y correctivo • Auditoría de CTG cocina y comedor • Auditoría de procesos y procedimientos cocina y comedor • Auditoría de uso de manuales • Auditoría de imagen • Auditoría de acciones por contingencia sanitaria • Auditoría de Clima Laboral • Matriz de evaluación de instructores internos • Retención de Personal • Manejo de Vacantes en Plantilla laboral • Capacitación y Aprovechamiento académico Auditorías Externas: • Auditoría de Mystery Shopper MS • Auditoría de Etiqueta Telefónica • Matriz de evaluación de instructores externos.	3 horas por unidad aproximadamente	Mensual Horarios varios	APP-RH-Contabilidad-MKT-MYM

Cómo hacerlo:

1.	Iniciar sesión en el Servidor de Grupo Allegue.
2.	Iniciar la cuenta institucional de correo electrónico de DOP y abrir los correos electrónicos enviados por cada proveedor de auditorías internas y externas: APP: CTG, Procesos y Procedimientos, Estatus de Mantenimiento, Uso de Manuales, Imagen, Acciones por Contingencia, Clima Laboral, Matriz de evaluación de Instructores Internos y Externos UNIDADES Bitácora de Información de Mkt, Bitácora de Llamadas y Pedidos para Llevar, Bitácora de Frecuencia de Clientes, Control de Depuración de Clientes en el sistema Open Table.

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

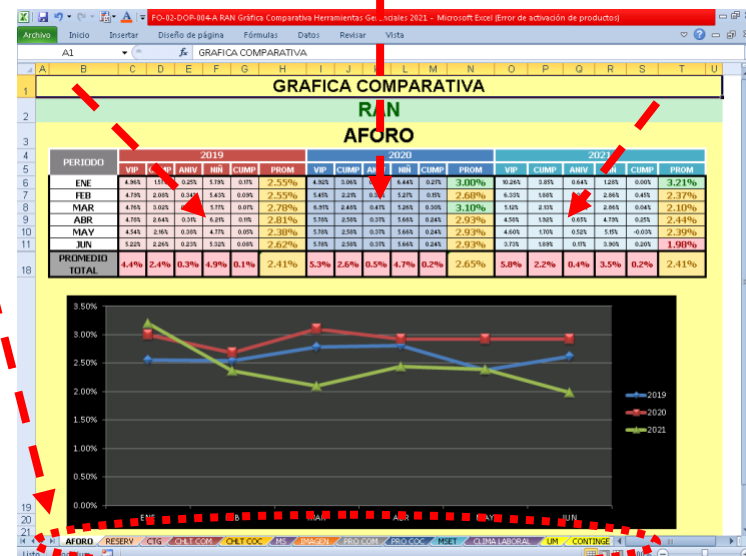
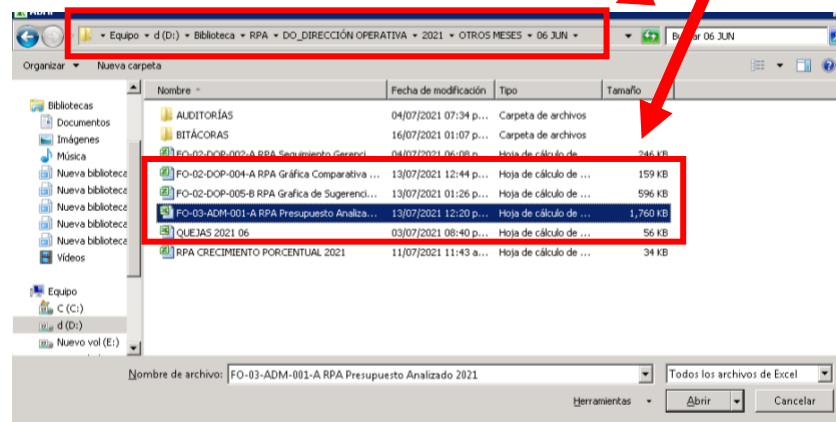
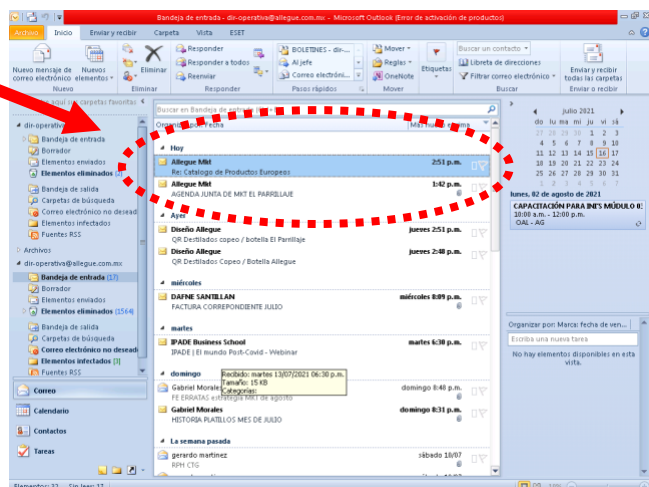
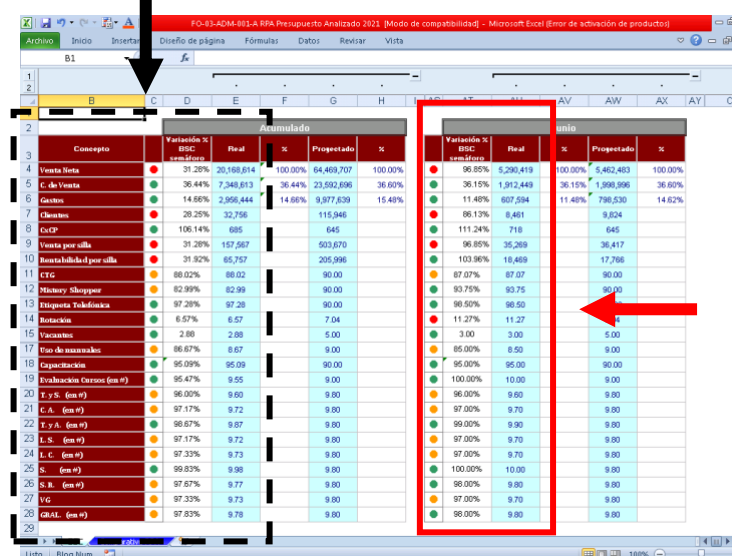
IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

19/07/2021

Página 2 de 4

	SISTEMA: Información relacionada con RH: Clima Laboral, Retención de Personal, Manejo de Vacantes de Plantillas Laborales, Capacitación y Aprovechamiento Académico. MKT: Resultados de Aforo del Sistema Open Table CONTABILIDAD: Presupuesto Institucional, Reporte de inventarios. MYM: Mystery Shopper Presencial, Mystery Shopper Etiqueta Telefonica
3.	Descargar todos los archivos en las carpetas correspondientes de cada unidad siguiendo la ruta ESCRITORIO / BIBLIOTECAS (acceso directo) / UNIDAD / DO_DIRECCION OPERATIVA / AÑO / MES / AUDITORÍAS – BITÁCORAS / COCINA-COMEDOR-INVENTARIOS-MTTO-OTRAS
4.	Abrir los archivos, revisar que toda la información sea veraz, en caso de tener dudas o aclaraciones se debe contactar al proveedor de cada auditoría para esclarecer las dudas y actualizar la información.
5.	De manera paralela se deben abrir los archivos en los que se registran y miden los resultados: FO-02-DOP-004-A UNIDAD Gráfica Comparativa Herramientas Gerenciales AÑO FO-03-ADM-001-A UNIDAD Presupuesto Analizado AÑO FO-02-DOP-005-B UNIDAD Grafica de Sugerencias AÑO Estos archivos de Excel se encuentran en la ruta ESCRITORIO / BIBLIOTECAS (acceso directo) / UNIDAD / DO_DIRECCION OPERATIVA / AÑO / MES
8.	Se registran los resultados de cada auditoría en las tablas y gráficas correspondientes en el archivo correspondiente, cada hoja de cálculo corresponde a una auditoría diferente: GRÁFICA COMPARATIVA HERRAMIENTAS GERENCIALES: Aforo, Reservaciones, CTG, Check List Semanal Cocina, Check List Semanal Comedor, Mystery Shopper, Imagen, Procesos y Procedimientos de Cocina, Procesos y Procedimientos de Comedor, Mystery Shopper Etiqueta Telefónica, Clima Laboral, Uso de Manuales, Contingencia Sanitaria. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL: Balance Score Card BSC GRÁFICAS DE SUGERENCIAS: Totales, Bebidas, Cocina, Parrilla, Servicio, Ambiente, Instalaciones, Mystery Shopper, CTG, Procesos y Procedimientos.
9.	Una vez registrados todos los resultados en cada tabla comparativa y Gráficas, los archivos se deben convertir en formato PDF y ser enviados a los departamentos involucrados para ser analizados, estudiados y generar estrategias para alcanzar mejoras inmediatas.

Concepto	Variación %	Real	Proyectado	Unidad
Venta Nota	31.26%	20,168,814	64,469,707	100.00%
C. de Venta	36.44%	7,248,813	23,592,698	36.60%
Clientes	14.68%	2,956,444	9,877,330	15.48%
Clientes	28.25%	32,756	115,948	90.00%
Outp	106.14%	685	645	90.00%
Venta por calle	31.26%	167,567	503,670	90.00%
Disponibilidad por calle	31.92%	65,757	205,996	90.00%
CTG	86.02%	88.02	90.00	90.00%
Huacary Shopper	82.99%	82.99	90.00	90.00%
Exposiciones Tabuladoras	97.28%	97.28	90.00	90.00%
Rotación	6.57%	6.57	7.04	90.00%
Vacaciones	2.86%	2.86	5.00	90.00%
Uso de asunciones	86.67%	8.67	9.00	90.00%
Capacitación	95.09%	95.09	90.00	90.00%
Evaluación Cursos (en %)	95.47%	9.55	9.00	90.00%
T. y S. (en %)	96.00%	9.60	9.00	90.00%
C. A. (en %)	97.17%	9.72	9.00	90.00%
T. y A. (en %)	96.67%	9.67	9.00	90.00%
L. C. (en %)	97.17%	9.72	9.00	90.00%
L. C. (en %)	97.33%	9.73	9.00	90.00%
S. (en %)	99.83%	9.98	9.00	90.00%
G. R. (en %)	97.67%	9.77	9.00	90.00%
V. G.	97.33%	9.73	9.00	90.00%
G. A. L. (en %)	97.83%	9.78	9.00	90.00%

Instructivo de Actividades Esenciales

OAL Director de Operaciones

IN-06-REH-001-A

RECURSOS HUMANOS

19/07/2021

Página 4 de 4

